



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 17 février 2020

[...] [...] [...]

Objet : plainte relative à un courriel en français

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 14 février 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait qu'un particulier, résidant à Watermael-Boitsfort, a reçu un courriel unilingue en français contenant la question de savoir quelles étaient les probabilités qu'il recommande les services de bpost. Le courriel a été envoyé après que l'intéressé avait reçu un colis pour lequel il avait utilisé une adresse néerlandophone.

Vous nous avez répondu ce qui suit dans votre lettre du 30 janvier 2020 (traduction) :

« Le message que monsieur (...) a reçu est une communication automatique. De tels messages de nature commerciale ne relèvent pas des dispositions de la législation linguistique. Par les courriels de ce genre, bpost souhaite apprendre dans quelle mesure le service de la livraison d'un colis a été apprécié.

Le colis en question a été envoyé par un client contractuel moyennant une notification électronique. Cependant, dans cette notification, le choix linguistique du destinataire n'avait pas été communiqué. C'est une première condition pour que le bon choix linguistique puisse être attribué aux courriels destinés au client récepteur.

Il se trouve que la plate-forme qui rédige les messages, à défaut d'un choix linguistique indiqué par l'expéditeur, se base sur le code postal du destinataire pour choisir la langue, en l'occurrence un code postal dans la Région de Bruxelles-Capitale. Le choix linguistique que le logarithme choisit ensuite est un message unilingue en français.

La migration de l'outil vers de nouvelles bases de données, qui prendront bien en compte l'attribution de messages bilingues aux codes postaux de la Région de Bruxelles-Capitale, est en cours. »

*
* *

L'article 36, § 1er, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (Loi Entreprises Publiques) dispose que les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en œuvre de leurs tâches de service public et dans lesquelles la participation des autorités publiques dépasse 50%, sont

soumises aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Etant donné que bpost est une entreprise publique autonome, elle est soumise aux LLC (cf. art. 1^{er}, § 1^{er}, 4^o Loi Entreprises Publiques).

Un courriel, ainsi qu'un courriel automatique, constitue un rapport avec des particuliers au sens des LLC.

En vertu de l'article 41, § 1^{er} LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Dès lors, le courriel aurait dû être établi en néerlandais.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que bpost utilisera dans le futur de nouvelles bases de données, qui prendront en compte l'attribution de messages bilingues aux codes postaux de la Région de Bruxelles-Capitale.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma plus haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE